



Australian Government

Australian Trade and Investment Commission

Austrade mejora su CRM y apoya las estrategias económicas australianas con Dynamics 365

Ciente

Comercio Austral

Productos y servicios

Dinámica 365

Información sobre clientes de Dynamics 365

Ventas de Dynamics 365

Industria

Gobierno

Tamaño de la organización

Grande (1.000 - 9.999 empleados)

País

Australia

28 de febrero de 2023



Comparte esta historia



La Comisión Australiana de Comercio e Inversión (Austrade) promueve la prosperidad económica conectando a las empresas australianas con el mundo. Su sistema CRM (gestión de relaciones con los clientes) anterior estaba desactualizado y era lento, lo que llevó a la empresa a buscar una solución que pudiera gestionar nuevos procesos comerciales, unificar datos de manera más efectiva y brindar vistas más precisas y completas de los clientes. Austrade quedó impresionada por las capacidades de Microsoft Dynamics 365 Sales como herramienta CRM, así como por su conectividad con Dynamics 365 Customer Insights and Marketing. Esto, junto con el

precio, la velocidad y la interoperabilidad con la pila de Microsoft y Azure, hicieron que Dynamics 365 Sales fuera la opción clara para Austrade.

“Dynamics 365 ofreció la mejor experiencia de usuario de todas las plataformas de experiencia del cliente que nos mostraron.”

—Bill Notley: Responsable de arquitectura y plataformas digitales
[Comercio Austral](#)

Poniéndonos manos a la obra

La Comisión Australiana de Comercio e Inversión (Austrade) promueve el comercio, la inversión, el turismo y la educación de Australia en todo el mundo. Su objetivo es abrir puertas y oportunidades de forma continua para generar un fuerte crecimiento económico y resiliencia para el país, de modo que las empresas australianas puedan prosperar. Como organización global con 80 sedes internacionales, Austrade necesita tecnología para brindar a los clientes un servicio en tiempo real y a pedido a través de información, conocimientos y soporte.

El equipo de Arquitectura y Plataformas Digitales (DAP) supervisa los sistemas y plataformas que ayudan a los empleados en las interacciones con los clientes, incluido ACE (Austrade Client Engagement), el sistema de interacción, plataforma de datos y gestión de relaciones con los clientes de Austrade. ACE proporciona a los empleados de Austrade los datos más recientes de los clientes para que puedan usar el historial del cliente para promover nuevos mercados, sugerir oportunidades específicas e invitar a los clientes a una variedad de eventos.

Evolucionando para alinearse con los objetivos del negocio

Más información

[Información sobre clientes de](#)

[Microsoft Dynamics 365](#)

[Ventas de Microsoft Dynamics 365](#)

[Microsoft SharePoint](#)

Los empleados de Austrade interactúan con ACE por diversas razones. Los empleados de primera línea lo utilizan para ayudar a los exportadores e inversores, los empleados de marketing lo utilizan para identificar y captar clientes para eventos y otras oportunidades, los analistas de datos y el equipo económico en general lo utilizan para ayudar a determinar la estrategia, y los ejecutivos lo utilizan para interactuar con las partes interesadas del gobierno. Antes de ACE, la empresa utilizaba un sistema CRM de hace una década que estaba desactualizado, era difícil de modificar y estaba desconectado de otros sistemas internos. Era lento y no estaba a la altura de la tarea del negocio en crecimiento y evolución.

Algunas divisiones de negocios de Austrade habían cambiado sus procesos y el sistema antiguo ya no podía respaldarlos. La organización estaba comenzando a priorizar los mercados y necesitaba implementar modelos de puntuación para hacerlo, lo que requería datos precisos que no se capturaban en el sistema antiguo. Tener datos de clientes en varios sistemas diferentes significaba que los clientes tenían que brindar su información a los empleados de Austrade muchas veces, un proceso que consumía mucho tiempo y era una clara fuente de frustración tanto para los empleados como para los clientes.

Cumplir con los requisitos gubernamentales

Austrade tuvo en cuenta varias cuestiones al actualizar ACE. En primer lugar, la solución debía estar basada en la nube y cumplir con los estándares de seguridad y el presupuesto del gobierno australiano. También debía ser accesible para la fuerza laboral global. Velocidades rápidas de carga de páginas y acceso móvil para la funcionalidad CRM eran características imprescindibles para el nuevo sistema. Austrade prefería una solución lista para usar que pudiera soportar la integración y otras necesidades sin requerir una personalización excesiva. La facilidad de uso general era un factor importante, para que los usuarios no se vieran sobrecargados con la

entrada y la reentrada de datos. La solución ideal respaldaría la estrategia de trasladarse a los servicios en la nube, sustentaría una práctica empresarial en evolución y sería interoperable con la pila de tecnología existente y futura, incluidos otros servicios de Azure y la tecnología de Microsoft.

Una solución rápida y segura de extremo a extremo

Como parte de la fase de descubrimiento, Austrade pidió a los proveedores potenciales que demostraran cómo sus soluciones CRM podrían abordar casos de uso específicos. Los casos de uso eran ejemplos reales tomados de procesos comerciales y problemas comerciales inmediatos. Microsoft abordó la necesidad de un CRM con [Dynamics 365 Sales](https://dynamics.microsoft.com/en-us/sales/overview/), mostrando a Austrade cómo este CRM permitiría al personal de todo el mundo interactuar con los clientes en las oportunidades adecuadas en el momento adecuado. Austrade quedó aún más impresionada por la interoperabilidad que Dynamics 365 Sales tiene con [Microsoft Dynamics 365 Customer Insights](https://dynamics.microsoft.com/en-us/ai/customer-insights/), que ofrece a Austrade una vista de 360 grados de los clientes y ayuda a informar las opciones sobre la interacción con el cliente y las mejores acciones. Esto se ve reforzado aún más por [Dynamics 365 Marketing](https://dynamics.microsoft.com/en-us/marketing/overview/), que permite la interacción personal en todos los canales.

Dynamics 365 ofrece la confiabilidad que necesita una organización gubernamental. Después de analizar las opciones, Austrade eligió Dynamics 365 por sus opciones de automatización y marketing, su conexión con la pila de Microsoft y Azure (Austrade utiliza [Microsoft Teams](https://www.microsoft.com/microsoft-teams/group-chat-software) para la colaboración y [SharePoint](https://www.microsoft.com/microsoft-365/sharepoint/collaboration) para la gestión y el almacenamiento de documentos. [Azure Data Lake](https://azure.microsoft.com/products/storage/data-lake-storage) también se

utiliza para el almacenamiento y [Azure Data Factory](https://azure.microsoft.com/products/data-factory/) (<https://azure.microsoft.com/products/data-factory/>) para la migración de datos). "Dynamics 365 ofrecía la mejor experiencia de usuario de todas las plataformas de experiencia del cliente que nos mostraron", afirma Bill Notley, director de arquitectura digital y plataformas de Austrade. "Nos agradó su capacidad para realizar un seguimiento claro de la información del cliente con una única vista y activar la interacción con el cliente en toda la organización, incluida la colaboración en las propuestas de los clientes. Realmente demostró cómo Dynamics 365 en su conjunto es tan valioso para nuestras operaciones". El equipo de Microsoft revisó la arquitectura del sistema y brindó soporte de ingeniería para ayudar con la implementación. Austrade trabajó exclusivamente con Microsoft para la solución.

Construyendo resiliencia económica

Con las soluciones Dynamics 365 recientemente implementadas, ACE muestra una vista única de las interacciones con los clientes para que los empleados tengan los datos más recientes. Esta información simplificada ayuda a los empleados a comprender el historial del cliente y promover los mejores mercados nuevos, oportunidades específicas y eventos para los clientes. Los empleados se comunican y colaboran mejor gracias a la interoperabilidad con Teams y las capacidades de almacenamiento de documentos de SharePoint. Además, la solución ha aportado el más alto nivel de gobernanza de datos y cumplimiento con una plataforma de datos de clientes de nivel empresarial y autoservicio, y una resolución más rápida de las consultas de los clientes. "Los comentarios de los usuarios sobre el nuevo sistema han sido positivos, desde la experiencia hasta la velocidad", dice Notley.

Notley agrega que Austrade también puede confiar en la solución Dynamics 365 y Microsoft para escalar con las necesidades de la organización, impulsando el comercio global, manteniendo la

resiliencia económica y acelerando el crecimiento de la inversión para Australia en el futuro.

Descubra más sobre [Austrade](https://www.austrade.gov.au/) en [Twitter](https://twitter.com/austrade), [Facebook](https://www.facebook.com/Austrade/) y [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/australian-trade-commission/).

“ Los comentarios de los usuarios sobre el nuevo sistema [Dynamics 365 Customer Insights] han sido positivos, desde la experiencia hasta la velocidad.”

—Bill Notley: Responsable de arquitectura y plataformas digitales
Comercio Austral

A partir del 1 de septiembre de 2023, Dynamics 365 Marketing y Dynamics 365 Customer Insights se fusionarán en una única oferta llamada Dynamics 365 Customer Insights. Obtenga más información sobre la evolución de Dynamics 365 Customer Insights visitando [aquí](http://aka.ms/D365InspireBlog).

Seguir a Microsoft



Qué hay de nuevo

Superficie Pro

Computadora portátil Surface

Surface Laptop Studio 2

Surface Laptop Go 3

Copiloto de Microsoft

Tienda de Microsoft

Perfil de cuenta

Centro de descargas

Soporte de Microsoft Store

Devoluciones

Seguimiento de pedidos

Educación

Microsoft en la educación

Dispositivos para la educación

Microsoft Teams para educación

Microsoft 365 Educación

Cómo comprar

Negocio

Nube de Microsoft

Seguridad de Microsoft

Dinámica 365

Microsoft 365

Plataforma Microsoft Power

Equipos de Microsoft

Desarrollador y TI

Azur

Centro de desarrolladores

Documentación

Microsoft Aprendizaje

Comunidad tecnológica de

Compañía

Carreras

Acerca de Microsoft

Noticias de la empresa

Privacidad en Microsoft

Inversionistas